

Министерство образования и науки Мурманский области
ГАПОУ МО СПО «Мурманский колледж экономики и информационных
технологий»

ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ЗАЛОГ УСПЕХА СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Отделение: дневное

Специальность: 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Выполнена:

Багмет Елена Николаевна, Навка Ольга Иосифовна

Мурманск 2015

Цель проекта:

Доказать, что эффективные коммуникации являются залогом успеха современной организации

Задачи проекта:

1. Раскрыть понятие коммуникации;
2. Показать важность эффективных коммуникаций для успешного функционирования организации в целом

Коммуникации

Коммуникации - это устойчивая связь между участниками управленческого процесса, представляющая собой взаимозависимость этапов работы с информацией.

Цели коммуникации:

1. Организовывать информационный обмен между субъектом и объектом управления;
2. Наладить процесс эмоционального и интеллектуального обмена управленческой информацией;
3. Установить взаимосвязь между людьми в организации;
4. Сформулировать общие взгляды на внутреннюю среду организации;
5. Организовать совместную работу коллективов с целью выполнения задач организации.



Средства коммуникации

К вербальным средствам коммуникации относятся:

1. Технические средства связи (телефон, телефакс, почта, электронная почта);
2. Деловая корреспонденция;
3. Производственные совещания;
4. Отчеты;
5. Справочные материалы;
6. Рекламные материалы.

Невербальная коммуникация предполагает передачу информации при помощи движений человеческого тела.

Значение средств коммуникации

Организации пользуются разнообразными средствами для коммуникаций с элементами своего внешнего окружения. С потребителями они общаются с помощью рекламы и других программ продвижения товаров на рынок. В сфере отношений с общественностью внимание уделяется созданию определенного образа организации на местном, общенациональном или международном уровнях.



Коммуникационный процесс

Коммуникационный процесс - это обмен информацией между индивидуумами.

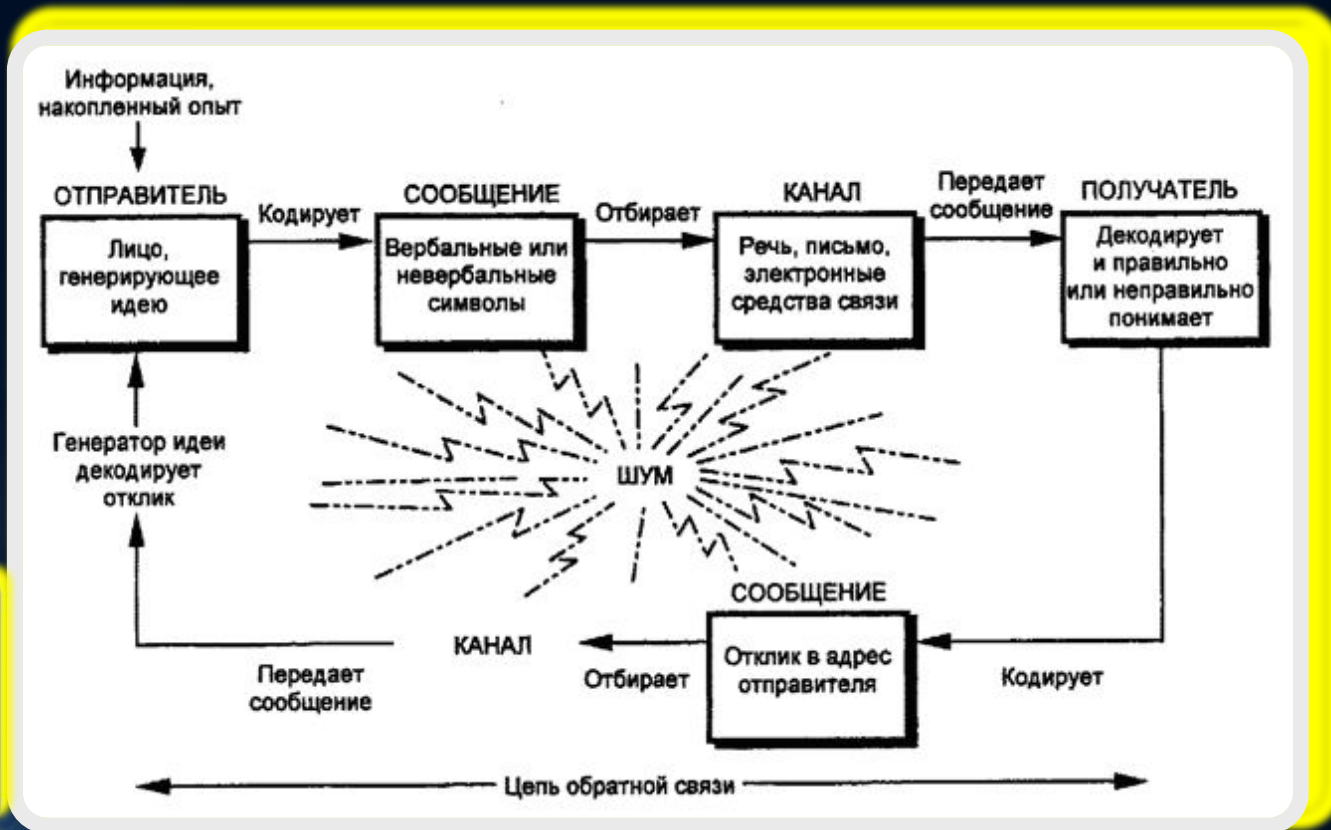
Цель процесса - обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т. е. сообщений.

В процессе обмена информацией выделяют четыре базовых элемента:

1. Отправитель - лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее;
2. Сообщение - собственно информация, закодированная с помощью символов;
3. Канал - средство передачи информации;
4. Получатель - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

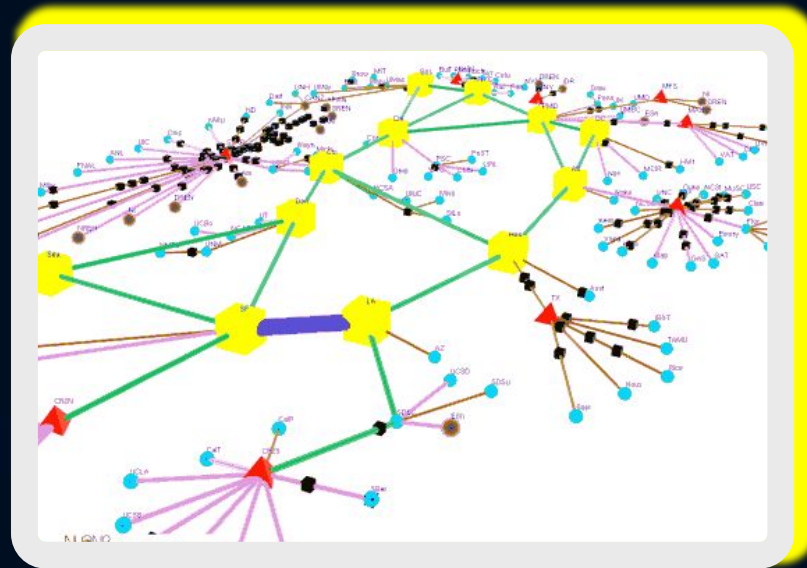


Общая схема процесса коммуникации между субъектом и объектом



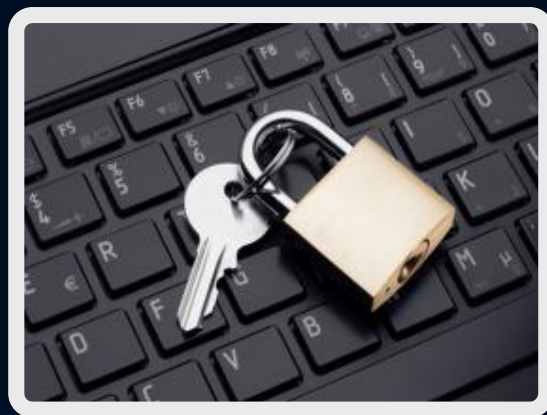
Необходимость компьютерной сети

Для обеспечения эффективного коммуникационного процесса организации необходимо создать компьютерную сеть. На практике сеть - это система компьютеров, связанных каналами передачи информации между собой. Её задача повысить скорость, надёжность и своевременность передачи актуальных данных.



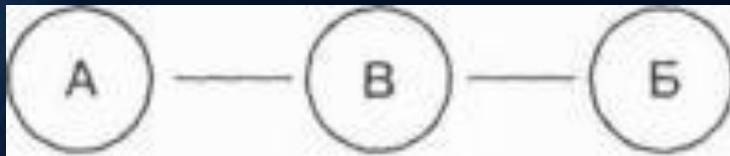
Типы коммуникационных сетей

В современных рыночных условиях организация, стремящаяся к успеху, должна использовать сочетание трех видов коммуникационных сетей: **открытые**, **замкнутые** и **комбинированные**.



Открытые сети

Наиболее простой вид открытой коммуникационной сети - линейная, называемая змеей. Она характеризует элементы структуры управления А и Б, которые соединяясь находятся в тупиках, а В выполняет роль не только посредника коммуникаций, но может контролировать их. Такая сеть соединяет работников одного уровня управления, имея чаще всего неформальный характер, или является элементом более сложной сети.



Сеть типа “Змея”



Замкнутые сети

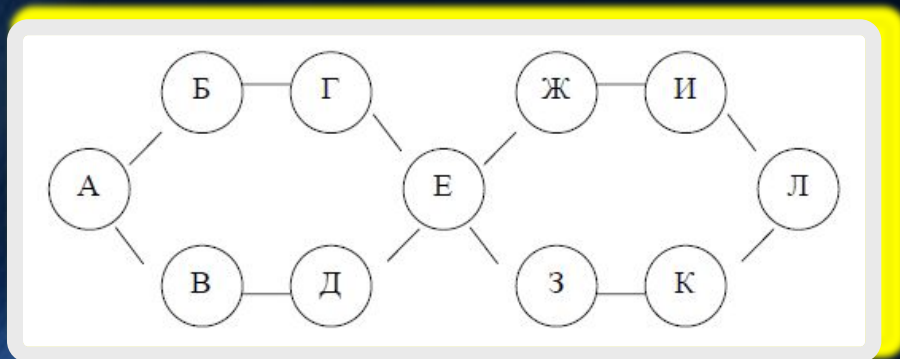
Основой замкнутых сетей является сеть типа "круг". В крупных предприятиях он может быть сложным, включающим дополнительные коммуникационные каналы, связывающие всех со всеми. "Круг" характерен для структур с благоприятным морально-психологическим климатом. Он помогает объединять людей, облегчать обмен информацией и идеями, стимулирует творческие процессы.



Сеть типа "Круг"

Комбинированные сети

В крупных предприятиях творческие группы могут быть связаны друг с другом, и тогда коммуникационная структура принимает вид "сот". Это - сеть комбинированная, представляет собой единство открытой "змеи" и замкнутого "круга". Процесс коммуникаций имеет уже здесь свои тупики, а связники легко превращаются в контролеров. Эти тупики при необходимости можно преодолеть замыканием самой "змеи" с использованием принципа "соединительного звена"



Сеть типа "Соты"



Топология компьютерных сетей

Менеджеры организации в процессе выстраивания коммуникационной структуры, особое внимание уделяют выбору топологии КС. Наиболее успешными и востребованными на сегодняшний день являются следующие виды:

Общая шина

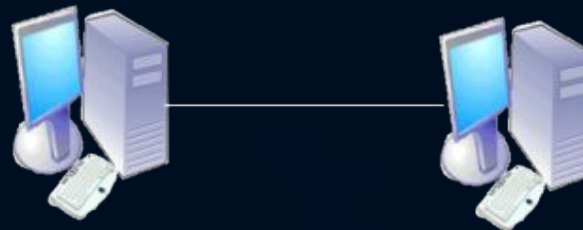


Звездообразная сеть

Кольцевая сеть



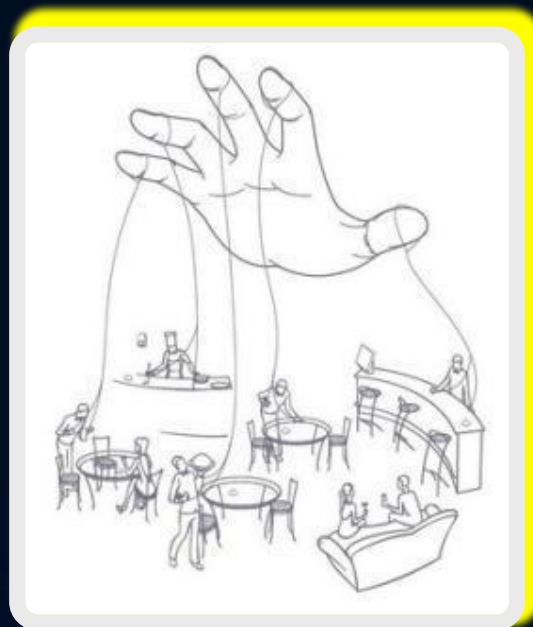
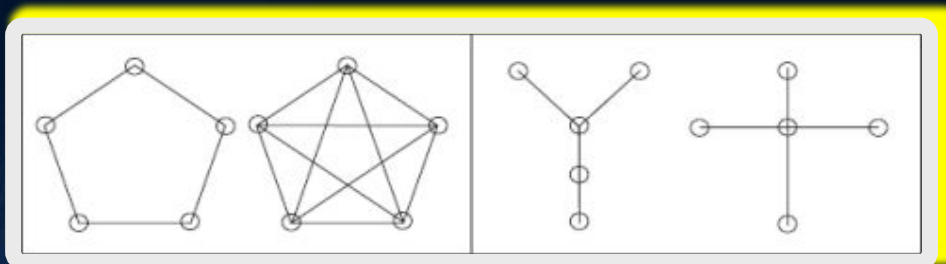
Линейная сеть



Профессионально подобранная топология КС способствует совершенствованию системы коммуникации в организации

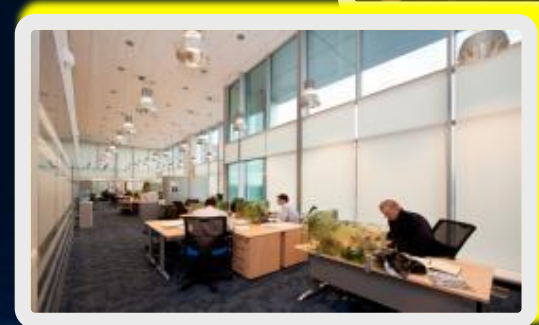
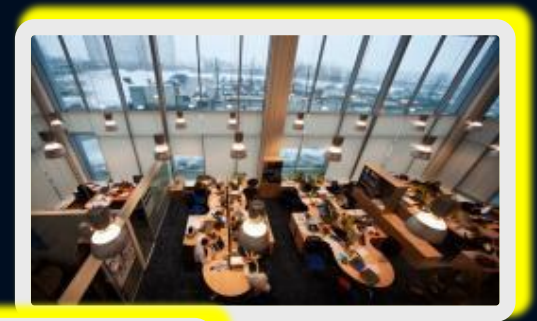
Коммуникационные каналы

Коммуникационная сеть состоит из множества коммуникационных каналов, связывающих работников предприятия в единую информационную структуру. Каналы объединяют в себе формальные и неформальные связи передачи информации.



Неформальные коммуникации

В каждой организации помимо официальной, служебной (формальной) информации, существуют коммуникации, имеющие неформальный характер. Они основаны на личных, неслужебных, нерегламентированных отношениях и носят название - слухи. Передаются при помощи неформальных каналов, а именно посредством межличностного общения.



Значение коммуникации

1. Коммуникация - основное условие существования и развития организации.
2. Коммуникация осуществляет взаимодействие с внешней средой, определяя уровень и качество принятия управленческих решений.
3. Коммуникации характеризуют состояния внутренней среды организации путем обеспечения функционирования и взаимодействия людей, структуры, целей, технологии и задач организации.
4. Коммуникация создает неформальную структуру в процессе функционирования организации и способствует сближению с ней формальной структуры.



Профессионально налаженные коммуникации, содействуют обеспечению организационной эффективности. Если организация эффективна в области коммуникаций, она эффективна и во всех других видах деятельности;



Сегодня в условиях рынка, коммуникации для успешного функционирования организации являются эффективным связующим деловым средством взаимодействия специалистов в офисной среде организации в различных городах страны и на международном уровне

Список литературы

1. Орлова Т.М. Коммуникационный менеджмент в управлении экономическими системами. М.: Изд-во РАГС, 2012. - 394 с.
2. Бодди Д., Пэйтон Р. Основы менеджмента. Пер. с англ. / Под ред. Ю.Н. Каптуревского. - СПб.: Питер, 2014. - 216 с.
3. Бахарев А.Р. Как организовать центр внутрифирменных коммуникаций. Справочник по управлению персоналом. 2008. №9. С. 50.
4. Виссема Х. Менеджмент в подразделениях фирмы: Пер. с англ. М.: ИНФРА-М, 2006. - 248 с.
5. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера PR. 2-е изд., испр. СПб.: СОЮЗ, 2007. - 357 с.
6. Лэйхифф Д.М., Пенроуз Д.М. Бизнес-коммуникации. - СПб.: Питер, 2001. - 369 с.
7. Алексеев А.А. Громова Л.А. Поймите меня правильно (как найти свой стиль мышления, обрести взаимопонимание с людьми). - СПб., 2003. - 343 с.

Спасибо за
внимание!